

(1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日実施
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～実施

ご意見・ご感想

ご意見の概要	アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
時間に関するご意見・ご感想 (18件)	- 先日乗りましたが乗り場まで近く、乗換なしで行け乗車時間も短くなり大いに助かりました。今後も利用させていただきます。 - バスの本数が少ない場所なので時間ぴったりに来ていただき、とても助かりました。 - 通院してる小児科が自転車で30分かかるので、とても助かる。 - 仕事終わりの時間とバスの時間が合わず駅まで20分歩かないといけなくてとても不便でしたが、オンデマンドバスのおかげで大変助かっています。
継続運行の希望に関するご意見・ご感想(36件)	- 続けてほしいです。自宅近くに電車の駅がないので外出の機会が減ってましたが、オンデマンドバスを知り外出が増えました。 - 定着してほしい。とても便利ですごく助かっていますので、なくなると困るのでぜひこのまま続行して下さい。 - とても便利で、腰を痛めた時に使わせて頂き助かりました。ありがとうございます。続いてくれるとうれしいです。 - 非常便利性があり、今後もこのような便利な交通手段が増えることを希望します。（増々高齢化社会になる中で高齢者自動車事故が増えている現代） - 今は自家用車あり、歩きもOKですが数年の内に利用すると思います。弱者には必要なサービスですので長い目で継続してほしいです！！ - 先日、息子が孫をつれて来た時もオンデマンドバスを利用してとても便利だと言っていました。これからも存続して頂ければ安心です。 - 長距離が歩けませんので住宅の下迄来て頂いて本当に助かっています。高齢者や歩行困難の方の為にこれからも出来るだけ長く続けて下さい

(1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日実施
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～実施

ご意見・ご感想

ご意見の概要	アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
乗り心地に関するご意見・ご感想 （6件）	・ <u>コロナ禍で多くの人と密にならずに移動が出来、子連れでも安心してのらせてもらっています。</u>ありがとうございます。 ・ 妊娠中から利用しており、区役所に行くのにとても助かりました。コロナの中での移動だったので、安心間も得られてよかったです。
お子様や高齢者に関わるご意見・ご感想 （16件）	・ 子どもが2人いて、<u>4歳を幼稚園に雨の日おくる時0歳抱っこしながらは大変なので、とても助かっています。</u> ・ とても助かっています。小さい子供がいるので助かります。 ・ 車の免許がないので、雨の日などの子供の送り迎えには助かります。 ・ すごく便利です。子どもが2人いて、ベビーカーもあるため、バスよりも、少人数なので周りのお客さんへ気をつかうことも少なく、乗りたいときにバス停よりも近くに来てくれて、本当に便利です。私の息子はオンデマンドバスが大好きスのおもちゃがほしいと言っております☆ ・ 高齢の母の外出に利用を考えてみたいです。
運転手の対応へのご意見・ご感想 （8件）	・ <u>運転手の安全運転、親切な対応が嬉しい。</u> ・ 運転手さんが毎回優しくてよい方ばかりです。今後も利用していきたいです。 ・ 運転手さんはみんなやさしい人ばかりで、安心して乗車しています。 ・ いつどのバスに乗っても運転手さんに優しくして頂き、快適に目的地付近まで送って頂いております。 ・ 乗務員の対応は良かった。 ・ ご親切で乗り心地が良いです。助かっております。ありがとうございます。 ・ 妊婦なので通勤に助かっています。運転手の方もていねいで利用してよかったと思っています。 ・ 少々時間に遅れてしまいましたが、待っていただいてありがとうございました。

(1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日実施
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～実施

ご要望

ご要望の概要	アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
乗降場所・エリアに関するご要望 (143件)	【乗降場所に関するご要望】 ・ <u>乗車場所がもう少しふえてほしいです。</u> ・ JR久宝寺からクラフトパークにのれたらいいなあいつも思っています。 ・ エリアをまたいでの運行が出来るようになれば、より便利で使いやすくなると思う。 ・ 生野区⇄平野区に行けるようにしてほしい。あと少しの距離が行けない。 ・ もう少し他の停留所が増えると助かります。例えば、スーパー前をもっと増やす、駅前などにも！！ 【生野区平野区外への拡大のご要望】 ・ お年寄り、妊婦、子連れがすごく多い平野区中心は走っていません。区役所など手続きで行かないといけない時など、自転車に乗れない人にとっては足がないので本当に不便です。路線バスが通らない309号線や松虫通りなど運行してほしいです。 ・ 東大阪の方にもいけたらもっと助かります。 ・ 天王寺区や中央区などにエリアを増やしてほしい ・ 大阪市全域でやって欲しい。 ・ 日赤病院や警察病院、天王寺駅とかまでのれたら便利なのですが。 ・ 正月・お盆・お彼岸と時期等で一心寺・四天王寺ルートあればお年寄りに便利。 ・ 喜連瓜破駅から J R 平野駅やセブンパーク天美に行けるようにしてほしい。
運賃等に関するご要望 (32件)	・ <u>乗継割引もないので、高く感じる。</u> ・ 往復割引がほしい。 ・ 大阪シティバスと同様に地下鉄との割引があれば助かります。 ・ 交通系ICカードや障がい者用の乗車証を利用できる様にしてほしい。 ・ 敬老パスが使えたら利用したい。

(1) オンデマンドバスご利用状況

《アンケート調査》 オンデマンドバス車内アンケート調査 ※2022年1月5日～11日実施
地域住民へのアンケート調査 ※2022年1月14日～実施

ご不満・改善点のご指摘

ご指摘の概要	アンケート回答（抜粋/原文のまま掲載）
乗車・降車時に 関するご指摘 （27件）	【乗車される際のご指摘】 - 乗降場所がわかりづらいので路線バスなみの視認性のある案内が必要。 - バス停名が同じ（番号のみちがう）ときに、どれをえらんだらよいかわからなくなって間違ってしまったことがありました。番号以外に東西南北なども加えてもらえると助かります。 【希望時間との乖離のご指摘】 - 待ち時間が、もう少しはつきりわかって、外で待つ時間が減ると、うれしく思います。 - とりづらい時間もあったので、今後の参考のため公開してほしい。 - どちらかというの出かけよう！ってなってからの予約には向いていないのかなというイメージ。でも車もなく、交通不便な生野区には画期的で必要不可欠なバスだと思っています。
スマホアプリに関 するご指摘 （56件）	- 予約方法がもっと簡単にわかりやすい方法になれば良いです。アプリやスマホを理解していない高齢者の方も多いので。 - 到着時刻の変更時通知（ポップアップ）がほしい。 - 走行ルートを表示してほしい。 - 利用したいとはずっと思っているが、予約の仕方がわからない。 - 予約から目的地到着と帰りの利用の仕方を例としてマンガみたいを書いて教えてくれると分かりやすいです。

利用者からのご不満や改善に関するご意見については、順次対応中

(2) オンデマンドバス社会実験の中間総括

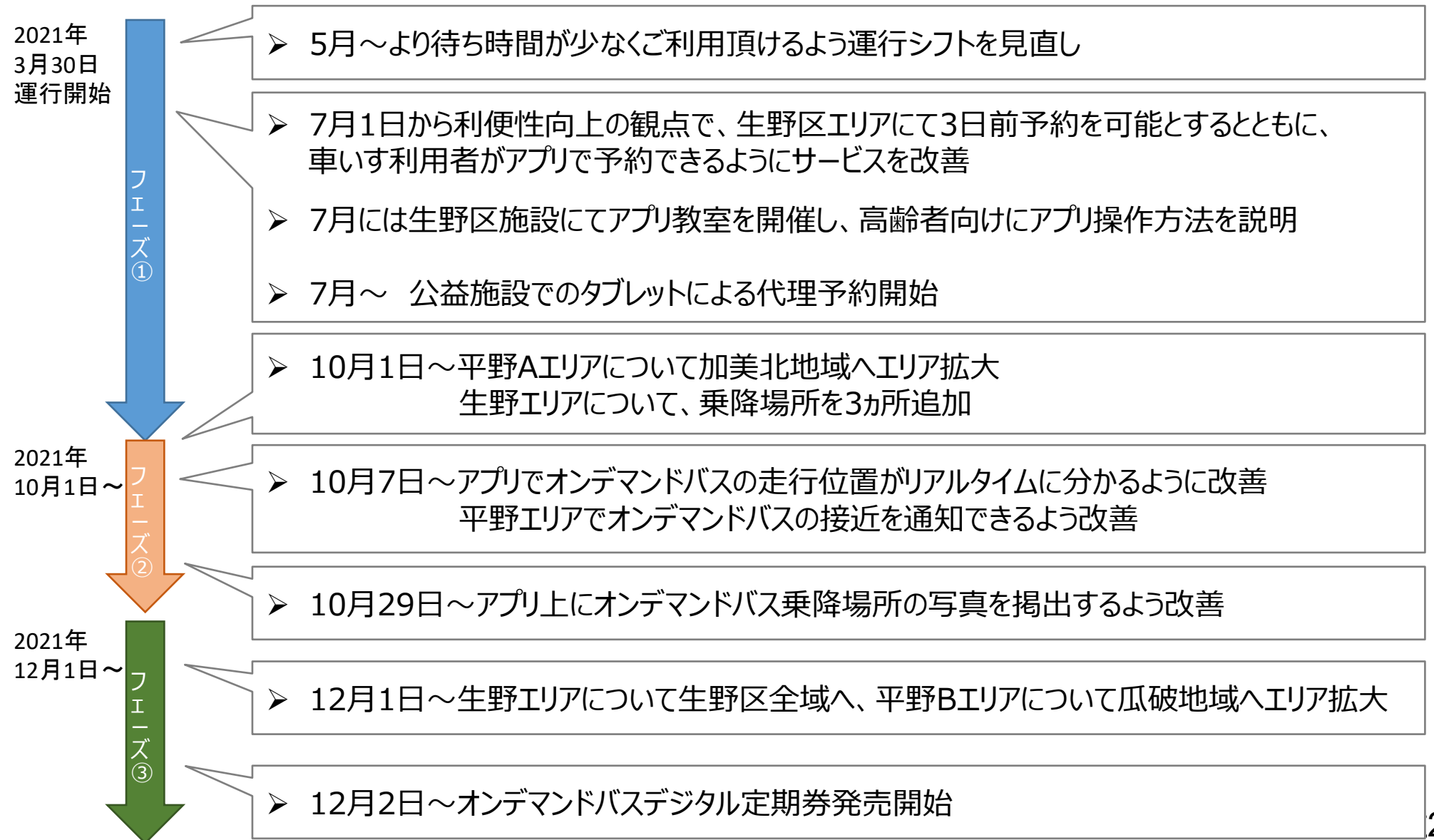
検証項目		結果
ファースト・ラストワンマイルの移動支援 (全体の傾向)		出発地もしくは到着地のいずれか、またはどちらも駅・一般路線バス停と離れた乗降場所を利用された方は11月までの利用で53%、12月のエリア拡大後は60%と、ファースト・ラストワンマイルや新しい利用につながっていると考えられる。 地下鉄・路線バスとオンデマンドバスを乗り継ぐ利用が約5割あり、ファースト・ラストワンマイルの利用につながっていると考えられる。
新規需要の創出		「オンデマンドバスがなければ別の手段で移動していた」と回答された方のうち、徒歩・二輪で移動と回答された方が3割程度見られるなど、公共交通を利用されていなかった方へも利用が広がっている。 一方で、鉄道から3割、路線バスから2割程度の転換がみられる。 利用者の約5割がオンデマンドバスにより外出回数が増えると認識。
利用方法の改善	アプリの使いやすさ (予約のしやすさ)	過去のアンケートでのご意見ご要望をもとに改善を行ってきたこともあり(※)実際に利用されている方の5割が簡単に予約できると認識している。 一方で、利用されていない方の2割は予約方法(アプリ)がわからないと認識している。
	無料乗車証	まず一度乗っていただくことを目的に実施。
	デジタル定期券	繰り返し乗っていただくことを目的に実施。
今後の利用意向		利用者の約9割が満足と認識している。 これまでオンデマンドバスを利用していない方の約9割が今後の利用意向あり。 その理由として、「知らなかった」「近くに乗降場所がないから」「予約方法(アプリ)がわからない」となっている。

(2) オンデマンドバス社会実験の中間総括

検証項目	結果
平均待ち時間 (乗車希望時間と実乗車時間との差)	12月のエリア拡大前後で、運行エリアの面積が2倍以上となったことに対し、平均待ち時間が約4分が約6分と2分の増加、平野Bエリアで約3分が約4分と1分の増加とそれほど大きなサービスレベルの低下は見られない。
ファースト・ラストワンマイルの移動支援 (エリア拡大前後の変化)	出発地もしくは到着地のいずれか、またはどちらも駅・バス停に設置されていない乗降場所を利用された方は12月のエリア拡大前後で生野エリアで53%から62%と9%の増加、平野Bエリアで55%から63%と8%の増加となっているなど、新しい利用につながっていると考えられる。
実車率・乗合率 (エリア拡大前後の変化)	エリア拡大前の11月と比較して、12月・1月は約1～10%の増加、乗合率は－3～5%の増減など、乗合率と実車率の相関性は低いと思われる。

(2) オンデマンドバス社会実験の中間総括

参考 利用者からのご意見ご要望をもとに社会実験期間中に行ったサービス改善の取り組み



(2) オンデマンドバス社会実験の中間総括

来年度の社会実験での取り組み

課題	確認できた事項
認知度・理解度の向上	《アンケート結果より》 利用していない方の約20%がサービスを知らなかったから利用していないと回答 社会実験を通じて行ってきたプロモーション活動の成果もあり、 オンデマンドバスの理解度は一定向上しているものの、まだ地域住民の半数以上が理解が十分でない状況 理解度：7月時点：約20%→1月時点：約40%
予約に対する抵抗軽減	《アンケート結果より》 利用していない方の約20%が予約方法が分からないと回答 自由記述でも下記のご意見あり 「予約方法がもっと簡単にわかりやすい方法になれば良い」 「利用したいとはずっと思っているが予約の仕方がわからない」 など
乗り継ぎ抵抗軽減	《アンケート結果より》 利用していない方の約10%が運賃に関する理由で予約していないと回答 自由記述でも下記のご意見あり 「乗りつぎの連携をとり入れてほしい」 「バス⇔地下鉄の乗り継ぎ割引が使えないので利用しようと思わない」 など

来年度の社会実験では上記課題解消に向けた取り組みを行う

(2) オンデマンドバス社会実験の中間総括

来年度の社会実験での取り組み

認知度・
理解度向上に
向けて

- ガイドブックの配布やアプリ説明会など継続的に認知度・理解度を向上させていく取り組みを実施
- 実際にオンデマンドバスをご利用頂く機会（地域密着型イベントなど）を増やし、PRに繋げていく

予約の
しやすさ向上

- 継続したアプリのUI/UXの改善
（デジタルチケット類をMaaSアプリ上で購入できるよう改善等）
- タブレット代理予約可能な施設の拡充
- 一部系統の路線バスの停留所にオンデマンドバスを予約できるインターフォン等を設置することで、オンデマンドバスを予約し乗車できるようにする

他のモビリティとの
連携
(運賃抵抗解消)

- 路線バスとの共通定期券やタクシーと連携した割引を導入
- MaaSアプリと、タクシーやシェアサイクルなど他モビリティとのアプリ連携等、よりシームレスに利用しやすくする